

คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชนทำให้เกิดความยุติธรรมและมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งนี้ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน อบต.บ้านหาด	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒-๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน	๖-๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำโดย	๗

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
- คำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการสาธารณะและเพิ่มประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับการบริหารงานและการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สมาชิก สมาชิกสภาฯ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง อาจมีผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการ ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย หรือไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีการทุจริตในหน้าที่ หรือการบริการสาธารณะมีผลกระทบต่อประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขึ้น

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัญหาความต้องการ และแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ ดำเนินแก้ไขปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และการออกคำสั่ง การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร สมาชิก พนักงาน ลูกจ้าง ที่มีผลกระทบต่อประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการจากสาธารณะ มีความมั่นใจในการบริหารงานการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ พนักงาน ลูกจ้าง ว่ามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และระยะเวลาที่กำหนด

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียน บริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงาน ลูกจ้าง

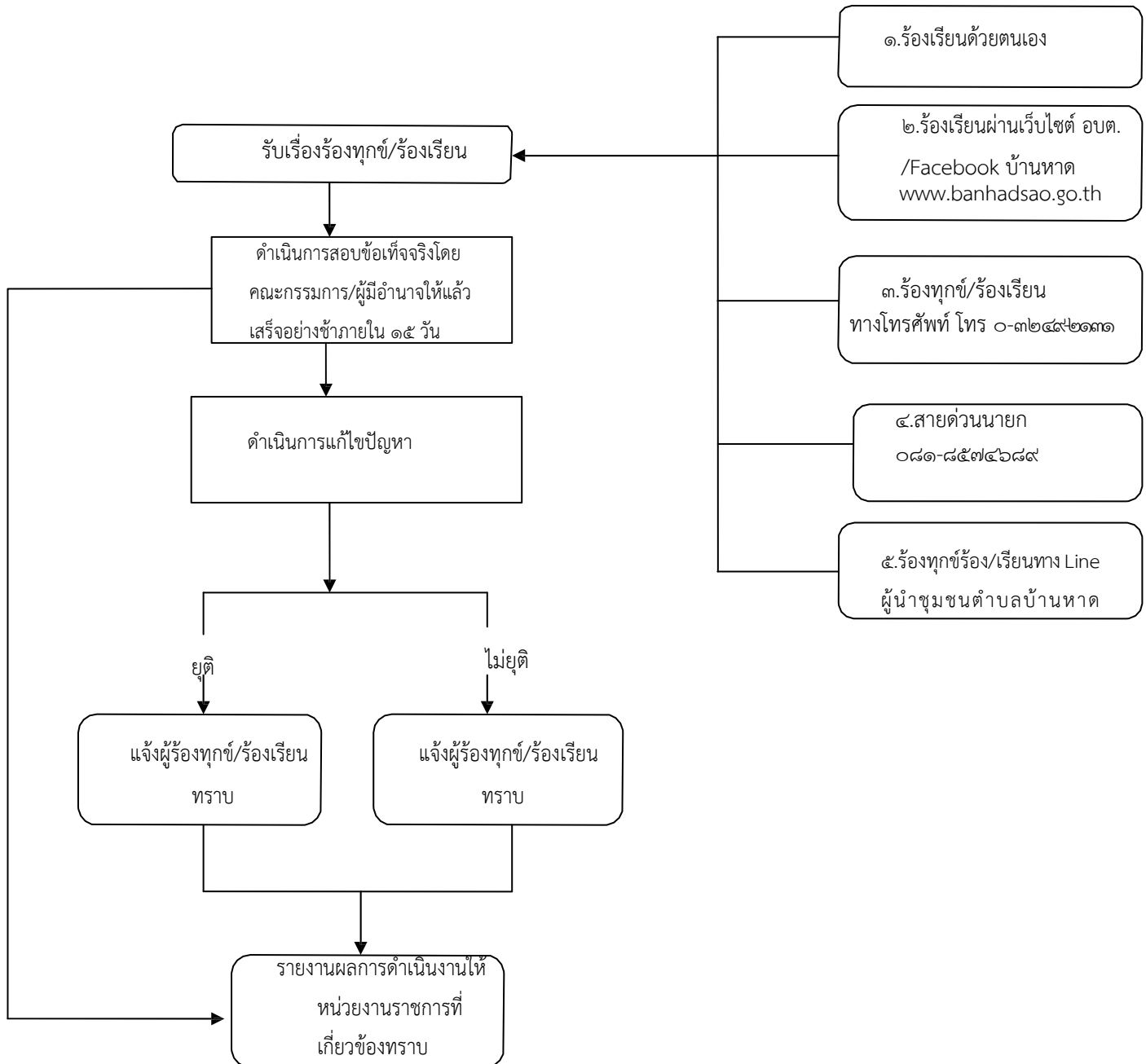
๔. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมั่นใจว่าได้มีการบริหารงานและการปฏิบัติตามข้อกำหนดมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายความว่า ผู้ที่มาใช้บริการสาธารณะตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการบริหารงาน การออกคำสั่ง การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงาน และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด
การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขุดเซย/การสอบถามข้อมูล/การตรวจสอบข้อเท็จจริง/การดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานลูกจ้าง/การแก้ไขปรับปรุงคำสั่ง/แก้ไขปรับปรุงการบริหารงาน
ผู้ร้องเรียน	หมายความว่า ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย/ผู้ทำสัญญานิติกรรม/ผู้ได้รับผลกระทบ จากการบริหารงาน การออกคำสั่ง การปฏิบัติงานของผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด
ช่องทางการรับข้อทุกข์	ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง
ร้องเรียน	ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำขุดเซย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
- การร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของผู้บริการ สมาชิกสภา พนักงาน ลูกจ้าง
- การร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อประชาชนทั่วไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ
หน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดทรายเพื่อความ
สะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจาก
ช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียน เพื่อ	หมายเหตุ
ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วย ตนเอง ณ ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องทุกข์/ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ องค์การ บริหารส่วนตำบลบ้าน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องทุกข์/ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ (๐๓๒) ๔๑๙-๑๙๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องทุกข์/ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนลงบนสมุดบันทึก

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหาด ให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

- ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทำหนังสือ ร้องทุกข์/ร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ พนักงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา สั่งการไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบหากมีการกระทำความผิดชี้แจง ดำเนินการทางวินัย และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงาน ให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จากช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านหาด จังหวัดเพชรบุรีเบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๒๔๑-๙๑๙๖

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๒๔๑-๙๑๙๖
- เว็บไซต์ www.banhadsao.go.th
- Line ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- Face Book

